

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 04/2024

Estratto del processo verbale della seduta n. 3 del 22 marzo 2024

Oggetto: “Definizione della controversia XXXXXX / Vodafone Italia S.p.A.  
(Ho Mobile - Teletu) GU14/638415/2023”.

Presiede il Presidente

Mario Trampus

Sono presenti:

il Vice Presidente

Cristina Vescul

il componente

Maria Masau

Verbalizza

Roberta Sartor

In ordine all’oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

## IL COMITATO

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS del 12 luglio 2018, recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la Legge Regionale 10 aprile 2001, n. 11 “Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato Regionale per le Comunicazioni (Co.Re. Com.)” in particolare l’articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale “il Co.Re. Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell’Autorità, ad esso delegate ai sensi dell’articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all’articolo 5 del Regolamento approvato con deliberazione dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53”;

VISTO l’Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2023*, approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e) sulla “definizione delle controversie”, stipulata tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e il Comitato regionale per le comunicazioni del Friuli Venezia Giulia con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA l’istanza del 16/10/2023, della società XXXXXX acquisita con protocollo n. 0264602 di pari data;

VISTI tutti gli atti del procedimento.

## **1. Posizione dell'istante.**

Parte istante lamenta problemi di ricezione su 72 sim subito dopo l'attivazione del contratto con il gestore Vodafone Italia S.p.A.

L'istante riferisce di aver provveduto a segnalare al commerciale e al referente di Vodafone tali problematiche, come da mail allegate all'istanza, chiedendo più volte la sostituzione delle sim ma l'operatore ha continuato a non porre fine al disservizio.

In data 04/05/2023, l'istante provvedeva a formulare l'ennesimo reclamo, mai riscontrato dall'operatore e, successivamente, a migrare le proprie linee mobili (n. 72) verso altro operatore contestando la fattura con i costi di attivazione e disattivazione addebitati per la risoluzione anticipata del contratto imputabile a Vodafone (cfr. reclamo del 18/09/2023). Nonostante ciò, in data 21/09/2023, Vodafone, sospendeva, senza alcun preavviso, il servizio delle 21 Sim rimaste ancora attive e continuava ad emettere fatture.

Sulla base di tali premesse chiede:

- a) l'indennizzo per malfunzionamento del servizio dall'attivazione del servizio alla cessazione (marzo 2023 a luglio 2023);
- b) l'indennizzo per sospensione delle linee attive da molti anni dal 21 settembre 2023 all'attivazione;
- c) l'indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 4 maggio 2023;
- d) lo storno delle fatture insolute per malfunzionamento del servizio e per i costi di attivazione/disattivazione non dovuti;
- e) le spese di procedura.

## **2. Posizione dell'operatore.**

Vodafone, costituitasi con memoria difensiva del 30/11/2023, eccepisce in via preliminare l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria e nel merito contesta l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente rilevando che le linee erano attive e correttamente funzionanti sui suoi sistemi ed è stato erogato il servizio al proprio cliente come documentato dalle fatture allegate nelle quali è presente costante e regolare traffico telefonico, diversamente da quanto sostenuto e non provato dall'istante, come del resto dallo stesso confermato limitatamente alla documentazione prodotta per il periodo dal 13/03/2023 al 31/03/2023.

Avendo l'istante effettuato il recesso dal contratto prima dei 24 mesi dalla data della sua avvenuta sottoscrizione il 17/02/2023 (cfr. all.2), le spese di attivazione/disattivazione, sono dovute in quanto vanno a compensare le offerte e promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo qualora lo stesso mantenga il rapporto contrattuale per almeno 24 mesi garantendo, in tal modo un introito bimestrale che copre sul lungo periodo i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio offerta in promozione, secondo la previsione normativa di cui all'art. 1 della legge 40/2007, confermata dalla delibera del Corecom Sardegna nel procedimento GU14/67355/2019.

L'operatore insiste per il rigetto dell'istanza non avendo l'utente assolto all'onere probatorio sullo stesso incombente in assenza di allegazione agli atti di alcuna prova utile a supporto di quanto

lamentato e richiesto. (ex multis, delibere Agcom n. 70/12/CIR, n. 91/15/CIR e n. 68/16/CIR, e delibera Corecom E-R n. 7/21).

In ultima analisi Vodafone eccepisce che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto, usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno ai sensi dell'art 1227 c.c. sul "Concorso del fatto colposo del creditore" (vedi anche Cass. Civ. Sez. I, 12439/91). A tal proposito evidenzia che l'Agcom, recependo il summenzionato principio ha affermato che *"deve richiamarsi, al riguardo, il principio espresso dalle Linee guida di cui alla delibera n.276/13/CONS secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto"* (Delibera Agcom n. 23/17/CIR).

L'operatore riferisce che, sotto il profilo amministrativo e contabile, l'utente è attualmente disattivo e risulta presente un insoluto di euro 14.370,75.-.

L'operatore, quindi insiste per il rigetto delle domande dall'istante in quanto infondate in fatto ed in diritto ed in via subordinata, nell'ipotesi di accertamento di responsabilità chiede che la somma riferita ed eventuali indennizzi venga stornata dall'importo totale dell'insoluto.

### **3. Memorie di replica dell'istante.**

L'istante, con memoria difensiva d.d. 20/12/2023, afferma che le numerose mail inviate al gestore per segnalare i malfunzionamenti iniziano proprio con l'attivazione del contratto del 9/03/2023 per poi sfociare nel reclamo scritto del 4/05/2023, segnalazioni a cui Vodafone non ha fornito alcuna spiegazione.

La ricorrente afferma che gli importi richiesti dal gestore nella fattura n. AP<sup>XXXXXX</sup>367 del 13/07/2023 e riferiti ai costi di attivazione/recesso non sono dovuti in quanto, richiamando l'art. 2119 del codice civile, il recesso è stato effettuato per giusta causa, considerando le continue, reiterate e gravose interruzioni che non rendevano possibile alla società di proseguire il rapporto contrattuale.

Quanto al contestato mancato adempimento dell'onere probatorio da parte dell'istante ex art. 2697c.c., l'istante richiama l'ordinanza della Corte di Cassazione n. 3996 del 18/02/2020 (Sez. Terza Civile), con la quale è stato chiarito che, essendo il contratto di telefonica un'obbligazione, il cliente (odierna parte istante) deve soltanto provare l'esistenza di un contratto di utenza e allegare il disservizio stesso ("l'inadempimento della controparte"); quindi è l'operatore telefonico a dover provare di aver adempiuto esattamente la propria obbligazione. Da ultimo in risposta a quanto sollevato da Vodafone in merito alla mancata diligenza dell'istante nell'evitare il danno l'istante sostiene di aver provveduto al recesso con migrazione per evitare il maggior danno.

#### **4. Motivazione della decisione.**

##### **In via preliminare.**

Preliminarmente viene rigettata l'eccezione di inammissibilità di parte convenuta in quanto parte istante non ha formulato alcuna richiesta di risarcimento del danno limitandosi a quella di indennizzi e rimborso/storno dei costi per i servizi addebitati.

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

##### **Nel merito.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e dalla documentazione prodotta dalle parti le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In merito alla richiesta sub a) la stessa non può trovare accoglimento.

L'istante, a seguito della sottoscrizione del contratto con Vodafone del 17/02/2023, lamenta il malfunzionamento delle proprie utenze mobili, in particolare di n. 72 sim, dopo una settimana dalla loro attivazione avvenuta in data 09/03/2023. I disservizi lamentati dalla società istante possono essere agevolmente ricondotti ad una scarsa copertura di rete in alcuni punti o zone del territorio e dunque non possono essere considerati quale "inadempimento" del gestore convenuto, considerato che dalla documentazione agli atti, risulta che le utenze mobili hanno, comunque, generato traffico dati e voce (Cfr. email di parte istante d.d. 13/03/2023, d.d. 14/03/2023, d.d. 15/03/2023, d.d. 16/03/2023, d.d. 17/03/2023, d.d. 24/03/2023, d.d. 31/03/2023 e d.d. 04/05/2023, fatt. n. AP<sup>XXXXXX</sup>437 d.d. 15/04/2023, n. AP<sup>XXXXXX</sup>173 d.d. 14/05/2023, n. AP<sup>XXXXXX</sup>367 d.d. 13/07/2023).

Come ha rilevato la stessa Autorità in numerose decisioni *"In caso di scarsa copertura del servizio mobile, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare dell'utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi."* (cfr. Agcom Delibere n. 92/15/CIR e n. 163/16/CIR). Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Comunque, assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi, progressivamente estesa, anche mediante l'utilizzo delle nuove tecnologie, ma mai certa e totale (ex multis: Delibere Agcom n. 65/16/CIR; n. 69/16/CIR; n.163/16/CIR). L'efficienza del servizio che permette la "connessione in mobilità", è quindi in re ipsa condizionata da fattori contingenti e variabili in relazione alle circostanze spaziotemporali che non consentono all'operatore di garantire l'accessibilità in uno specifico momento ed in ogni località in cui si sposti il fruitore e ciò vale a limitarne la responsabilità.

Alla luce di quanto descritto, trattandosi di una cattiva ricezione del segnale, come emerge dagli scambi di mail avvenuti tra la società istante e il referente commerciale di Vodafone, e non di un malfunzionamento del servizio di carattere generale, alcun indennizzo o, per quanto di seguito

dedotto sub d), di rimborso/storno dei relativi costi per i servizi, asseritamene, non fruiti, potrà essere riconosciuto all'istante in questa sede (ex multis Delibera n. 25/2020 Corecom Sardegna, Conforme delibera 100/2020 Corecom Lombardia; Delibera n. 23/2020 Corecom Calabria).

In merito alla domanda sub b) la stessa non è meritevole di accoglimento in quanto richiesta generica e indeterminata, priva di qualsivoglia elemento probatorio atto a supportarne la fondatezza. Non sussistono sufficienti elementi probatori e documentazione allegata a supporto di quanto contestato e richiesto da parte istante, quale l'indicazione delle utenze mobili sospese, l'esatto arco temporale di sospensione, delle segnalazioni/reclami nei confronti dell'operatore sull'illegittima sospensione delle sim, né tantomeno è stata promossa a codesto Corecom la richiesta di un provvedimento temporaneo volto al ripristino dell'asserito disservizio. Dalla condotta di parte istante può desumersi un totale disinteresse per il servizio oggetto di sospensione.

Inoltre, ai sensi dell'art. 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi: *"Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte"*.

Dunque la richiesta di riconoscimento dell'indennizzo e dell'eventuale rimborso/storno delle somme indebitamente corrisposte, per le quali ultime alcuna documentazione viene allegata dall'istante, non può essere riconosciuta e la domanda sub b) viene rigettata.

In merito alla richiesta sub c) la stessa non è meritevole di accoglimento non potendosi considerare quale forma di reclamo la comunicazione inviata al gestore di recedere dal contratto per il mancato servizio delle sim o la contestuale informativa di voler cambiare il gestore (pec d.d. 04/05/2023 di parte istante).

Pare, invece, corretto considerare che dalla suddetta comunicazione emerge una mera comunicazione da parte della società che non obbliga pertanto il gestore a dover darne riscontro.

Tra l'altro, l'operatore, alle varie segnalazioni inviate dall'utente nel mese di marzo 2023, ha sempre risposto prontamente e cercato di adoperarsi per capire la problematica segnalata, come confermato dalla stessa società istante nella pec del 04/05/2023 che cita *"il vostro agente commerciale ci ha messo più volte in contatto con i vostri tecnici che ci hanno chiesto di fornire tutte le numerazioni che riscontrano problemi..."*. (Cfr. email d.d. 14/03/2023, email d.d. 17/03/2023 e email d.d. 24/03/2023 e pec d.d. 04/05/2023).

Da ciò ne consegue che l'istante non ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per omessa risposta al reclamo.

Sulla richiesta sub d) è opportuno preliminarmente evidenziare quanto segue.

Parte istante lamenta il malfunzionamento di n. 72 sim poco dopo l'attivazione delle stesse e a partire dal mese di marzo 2023, tanto che nella richiesta sub a) chiede *"l'indennizzo per il malfunzionamento del servizio dall'attivazione del servizio alla cessazione (marzo 2023- luglio 2023)"* e nella successiva richiesta sub d) *"lo storno delle fatture insolute per il malfunzionamento del servizio e per i costi di attivazione/disattivazione non dovuti"*.

Ciò premesso ogni valutazione nel merito per quanto richiesto sub d) viene circoscritta alle 69 sim, attivate in data 09/03/2023 e oggetto dell'asserito malfunzionamento, con il profilo "Mobile Confort" e per le quali, solo a 68 sim è stato addebitato il "costo di attivazione/ conguaglio servizi digitali", di euro 163,93.- ciascuna, mentre per la sim n. 345<sup>xxxxxx</sup>961 è successivamente continuata la fatturazione, dalla quale agli atti non risulta addebitata tale voce di costo. Alle sim 335<sup>xxxxxx</sup>628 e 345<sup>xxxxxx</sup>750, con profilo "Zero Red", è stato addebitato il "Conguaglio Servizi Digitali" ma risultando attive dal 09/11/2022, per quanto riferito ut supra, non sono oggetto di

valutazione (cfr. fattura n. APXXXXX367 d.d. 13/07/2023 e fattura n. APXXXXX978 d.d. 13/09/2023).

Si riporta l'elenco delle sim attivate in data 09/03/2023 e per le quali sono stati addebitati i "costi di attivazione/conguaglio servizi digitali" nella fattura n. APXXXXX367 d.d. 13/07/2023: 392XXXXX683, 348XXXXX981, 342XXXXX702, 342XXXXX163, 346XXXXX280, 349XXXXX457, 324XXXXX145, 327XXXXX856, 388XXXXX805, 335XXXXX443, 333XXXXX279, 335XXXXX338, 335XXXXX253, 335XXXXX434, 335XXXXX438, 335XXXXX444, 335XXXXX445, 335XXXXX446, 340XXXXX506, 340XXXXX175, 340XXXXX872, 340XXXXX250, 340XXXXX065, 340XXXXX371, 340XXXXX374, 340XXXXX372, 342XXXXX810, 342XXXXX831, 342XXXXX072, 342XXXXX189, 342XXXXX895, 345XXXXX526, 344XXXXX173, 345XXXXX765, 346XXXXX239, 347XXXXX050, 347XXXXX342, 347XXXXX130, 348XXXXX982, 348XXXXX983, 348XXXXX984, 348XXXXX985, 348XXXXX986, 348XXXXX987, 348XXXXX988, 348XXXXX989, 348XXXXX767, 348XXXXX175, 348XXXXX194, 348XXXXX009, 349XXXXX867, 349XXXXX330, 349XXXXX302, 349XXXXX781, 349XXXXX043, 392XXXXX304, 392XXXXX305, 327XXXXX539, 348XXXXX980, 340XXXXX679, 345XXXXX303, 334XXXXX145, 334XXXXX820, 334XXXXX025, 334XXXXX721, 334XXXXX075, 334XXXXX187, 334XXXXX951.

L'operatore, come già motivato nella richiesta sub a) ha correttamente fatturato i costi per i servizi della sim 345XXXXX961 e delle citate 68 sim, non essendo allo stesso imputabile il malfunzionamento dei servizi che invece risultano esser stati erogati. Dunque alcun storno/rimborso a detto titolo è riconosciuto alla società istante.

Risulta invece accoglibile, sempre limitatamente alle suindicate 68 sim, la richiesta di storno dei "costi di attivazione/ conguagli servizi digitali" per recesso anticipato addebitati nella fattura n. APXXXXX367 d.d. 13/07/2023, dei quali tra l'altro nessuna indicazione è stata inserita nel contratto e/o nelle condizioni generali acquisite agli atti per giustificarne la debenza (cfr. contratto d.d. 17/02/2023 e CDG).

Al riguardo è utile illustrare anche il quadro normativo di riferimento in materia di limiti agli oneri che gli operatori possono porre in capo agli utenti che recedono dal contratto o passano ad altro operatore. La delibera Agcom 120/21/Cons riferisce: "Com'è noto, l'art. 1, comma 3, del c.d. decreto Bersani, nel testo novellato dalla legge. n. 124/2017 (c.d. "Legge concorrenza"), oltre a confermare il principio generale secondo cui non possono essere imputate agli utenti spese non giustificate da costi degli operatori ha specificato che le spese di recesso devono essere commisurate al valore del contratto e ai costi realmente sopportati dall'azienda, ovvero ai costi sostenuti per dismettere la linea telefonica o trasferire il servizio. Inoltre, nel caso di contratti che includono offerte promozionali, a seguito dell'introduzione dell'art. 1, comma 3-ter, è altresì necessario che gli eventuali costi per il recesso anticipato siano anche equi e proporzionati al valore del contratto e alla durata residua della promozione offerta." In ordine all'applicazione delle norme richiamate, con la delibera n. 487/18/CONS, l'Autorità, all'esito della consultazione pubblica avviata con delibera n. 204/18/CONS del 22 maggio 2018, ha approvato il testo delle "Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza", chiarendo di conseguenza le modalità di svolgimento della relativa attività di vigilanza sull'ottemperanza da parte degli operatori alla disciplina normativa di rango primario, con riferimento a tutti i casi di recesso esercitato dopo l'entrata in vigore della delibera. Con particolare riferimento al tema delle promozioni, l'Autorità ha chiarito che le spese di recesso imputate agli utenti a titolo di restituzione degli sconti devono essere commisurate al valore del contratto- a sua volta definito come "prezzo implicito che risulta dalla media dei canoni che l'operatore si aspetta di riscuotere mensilmente da un utente che non recede dal contratto almeno fino alla scadenza del primo impegno contrattuale" (punto 19 delle Linee guida) - nonché essere

eque e proporzionate alla durata residua dell'eventuale promozione (punto 26 delle Linee guida), come sancito all'articolo 1, comma 3-ter, dello stesso decreto.

L'Autorità ha altresì osservato che dalla norma da ultimo citata si ricava il principio per cui la restituzione degli sconti, oltre a non poter essere integrale, dovrebbe tenere conto dei ricavi che l'operatore si aspetta di realizzare dall'offerta promozionale nell'arco dell'intera durata contrattuale. In altri termini, come più diffusamente chiarito nell'allegato B alla delibera n. 487/18/CONS, gli sconti possono essere recuperati nei limiti della *"differenza tra quanto l'operatore si aspettava di realizzare sull'intera durata contrattuale e quanto effettivamente pagato dagli utenti"*.

Come riportato nella Comunicazione del 21 dicembre 2018 di Agcom, dall'applicazione di tale principio, discende che gli sconti che possono essere chiesti in restituzione a seguito del recesso *"sono solo quelli relativi a importi periodici previsti dall'offerta la cui entità varia nel corso del rapporto contrattuale"*. Di conseguenza, come espressamente e inequivocabilmente precisato nella richiamata Comunicazione, resta del tutto esclusa la possibilità di un recupero (integrale o parziale) dello sconto concesso sui contributi una tantum e sui prodotti, trattandosi di somme che l'operatore non avrebbe mai realizzato, nemmeno se l'utente avesse mantenuto in vita il contratto fino alla sua naturale scadenza. (...) la restituzione dello sconto sui contributi una tantum – integrale o parziale che sia – non è in linea con gli articoli 1, commi 3 e 3-ter, del decreto Bersani, costituendo un addebito di spese di recesso non eque e proporzionate al valore del contratto, con conseguente indebita limitazione della libertà di recesso." (v. Delibere Agcom n. 120/21/Cons, n. 592/20/Cons, Determina Lazio Fascicolo n. GU14/310871/2020).

Ciò premesso, per quanto attiene al presente contenzioso, si evidenzia che la voce "spese di attivazione" emerge solo nella fattura n. APXXXXXX367 d.d. 13/07/2023 e non risultano addebiti a tale titolo, neanche rateali, nelle fatture emesse precedentemente e correttamente saldate dalla società istante (cfr. fatture n. APXXXXXX437 d.d. 15/03/2023 e n. APXXXXXX673 d.d. 14 maggio 2023).

Dunque il gestore, per quanto esposto ut supra, non avrebbe mai incassato quell'importo se l'istante fosse rimasto con Vodafone per tutti i 24 mesi.

Per quanto argomentato in fatto e diritto, in parziale accoglimento della domanda sub d), l'addebito da parte di Vodafone, nella fattura n. APXXXXXX367 d.d. 13/07/2023, dei "costi di attivazione/ conguaglio servizi digitali" per il recesso anticipato dal contratto delle menzionate 68 sim è illegittimo. Per l'effetto l'operatore convenuto, previa regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile di parte istante, deve provvedere allo storno dell'importo complessivo di euro 11.147,24- (*undicimilacentoquarantasette/ventiquattro*) oltre all'i.v.a., se dovuta, (euro 163,93.- x 68 sim) e all'inerente ed eventuale ritiro della pratica di recupero del credito a proprie spese e cura.

Infine, la richiesta sub e) non è accoglibile attesa la natura completamente gratuita della procedura attraverso la piattaforma ConciliaWeb nonché l'assenza in atti di documentazione attestante spese giustificate (ex multis, delibera 187/20/CIR).

Tutto ciò premesso in fatto e diritto per le argomentazioni su esposte

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

in accoglimento parziale dell'istanza presentata dalla società XXXXXX , per le motivazioni di cui in premessa, Vodafone Italia S.p.a., (Ho Mobile – Teletù) è tenuta:



- 1) a regolarizzare la posizione amministrativa contabile dell'istante, con ricalcolo della fattura n. AP<sup>xxxxxx</sup>367 dd. 13/07/2023 stornando dalla stessa, l'importo complessivo di euro 11.147,24- (undicimilacentoquarantasette/ventiquattro) (163,93.- x 68 sim) oltre all'i.v.a. se dovuta, per le spese relative alla voce "costi di attivazione/ conguaglio servizi digitali" per le seguenti sim: 392<sup>xxxxxx</sup>683, 348<sup>xxxxxx</sup>981, 342<sup>xxxxxx</sup>702, 342<sup>xxxxxx</sup>163, 346<sup>xxxxxx</sup>280, 349<sup>xxxxxx</sup>457, 324<sup>xxxxxx</sup>145, 327<sup>xxxxxx</sup>856, 388<sup>xxxxxx</sup>805, 335<sup>xxxxxx</sup>443, 333<sup>xxxxxx</sup>279, 335<sup>xxxxxx</sup>338, 335<sup>xxxxxx</sup>253, 335<sup>xxxxxx</sup>434, 335<sup>xxxxxx</sup>438, 335<sup>xxxxxx</sup>444, 335<sup>xxxxxx</sup>445, 335<sup>xxxxxx</sup>446, 340<sup>xxxxxx</sup>506, 340<sup>xxxxxx</sup>175, 340<sup>xxxxxx</sup>872, 340<sup>xxxxxx</sup>250, 340<sup>xxxxxx</sup>065, 340<sup>xxxxxx</sup>371, 340<sup>xxxxxx</sup>374, 340<sup>xxxxxx</sup>372, 342<sup>xxxxxx</sup>810, 342<sup>xxxxxx</sup>831, 342<sup>xxxxxx</sup>072, 342<sup>xxxxxx</sup>189, 342<sup>xxxxxx</sup>895, 345<sup>xxxxxx</sup>526, 344<sup>xxxxxx</sup>173, 345<sup>xxxxxx</sup>765, 346<sup>xxxxxx</sup>239, 347<sup>xxxxxx</sup>050, 347<sup>xxxxxx</sup>342, 347<sup>xxxxxx</sup>130, 348<sup>xxxxxx</sup>982, 348<sup>xxxxxx</sup>983, 348<sup>xxxxxx</sup>984, 348<sup>xxxxxx</sup>985, 348<sup>xxxxxx</sup>986, 348<sup>xxxxxx</sup>987, 348<sup>xxxxxx</sup>988, 348<sup>xxxxxx</sup>989, 348<sup>xxxxxx</sup>767, 348<sup>xxxxxx</sup>175, 348<sup>xxxxxx</sup>194, 348<sup>xxxxxx</sup>009, 349<sup>xxxxxx</sup>867, 349<sup>xxxxxx</sup>330, 349<sup>xxxxxx</sup>302, 349<sup>xxxxxx</sup>781, 349<sup>xxxxxx</sup>043, 392<sup>xxxxxx</sup>304, 392<sup>xxxxxx</sup>305, 327<sup>xxxxxx</sup>539, 348<sup>xxxxxx</sup>980, 340<sup>xxxxxx</sup>679, 345<sup>xxxxxx</sup>303, 334<sup>xxxxxx</sup>145, 334<sup>xxxxxx</sup>820, 334<sup>xxxxxx</sup>025, 334<sup>xxxxxx</sup>721, 334<sup>xxxxxx</sup>075, 334<sup>xxxxxx</sup>187, 334<sup>xxxxxx</sup>951;
- 2) all'eventuale ritiro della pratica di recupero del credito, a propria cura e spese, per l'importo complessivo di euro 11.147,24- (undicimilacentoquarantasette/ventiquattro), oltre all'i.v.a. se dovuta.

La predetta Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Co.Re.Com. FVG e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il direttore  
del Servizio Organi di garanzia  
Roberta Sartor

Il presidente  
Mario Trampus

Firmato digitalmente da: Mario Trampus  
Data: 22/03/2024 12:19:30

Firmato digitalmente da:

Roberta Sartor

Atto sottoscritto digitalmente ai sensi del D.P.R. 445/2000 e del D.LGS. 82/2005 e ss.mm.ii.  
Data: 22/03/2024 12:31:04